



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# **Ведомственный контроль качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях Московской области**

Начальник управления планирования и контроля за  
медицинской деятельностью МЗ МО  
Сертакова О.В.

## ВЕДОМСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

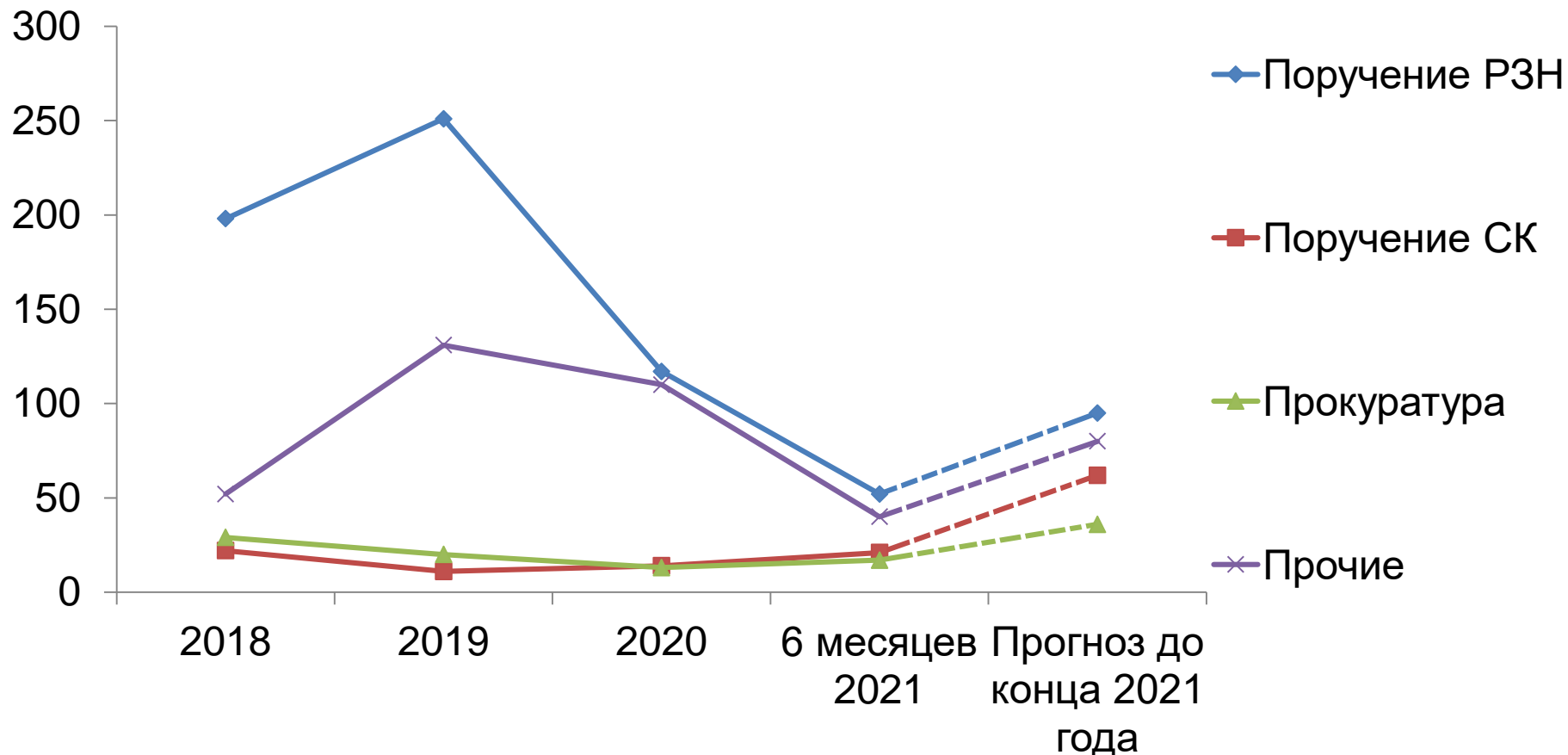
- Ст. 89 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 787н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»
- Распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 27.01.2021 № 13-Р «Об утверждении положения об организации и проведении ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских и аптечных организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области»

# ВЕДОМСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## Задачами ведомственного контроля являются:

- Предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности, установленных законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан;
- Принятие мер по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- Определение показателей качества деятельности подведомственных органов и организаций;
- Создание системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг.

## ВНЕПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ межведомственное взаимодействие



### Выявленные нарушения:

- в 100% нарушения приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»;
- в 85% нарушения порядка организации оказания медицинской помощи по профилю.



# ВЕДОМСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ COVID-19 (01.01.2021 по 30.06.2021)

№	Мероприятия	Количество	Установлено	Принятые меры
1	Контроль лечения в МО COVID-19 по чек-листам	1539	1. Не соблюдены Временные методические рекомендации в части: - диагностики ( не определялся Д- димер, ферритин, кщс) - лечения ( при наличии показаний используются дозы антикоагулянтов профилактические, а не лечебные, назначаются антибиотики без показаний).	1. Сформированы бригады для мониторинга лечения (МОНИКИ). 2. Постоянный мониторинг, отработка навыков, контроль, изменение логистики и подхода в организации процессов внутри учреждения. 3. Разбор дефектов на ВКС. 4. Обучение врачебного и сестринского персонал
2	Анализ умерших на дому (U07.1, U07.2)	81	1. Несвоевременное обращение пациентов за медицинской помощью ( на 3-4 день от момента появления симптомов). 2. Не соблюдены Временные методические рекомендаций в части: - несвоевременной госпитализации пациентов с сопутствующей патологией; - лечения ( схемы противовирусных препаратов нарушены, назначались антибиотики); 3. Не проводилось лечение и обследование пациентов, находящихся на Д – учете за последние 3 – и года.	1. Выдан акт и предписание об устранении нарушений и принятии мер. 2. Разобраны дефекты оказания медицинской помощи.
3	Контроль работы ФАП и ВА	21	1. Отсутствует информация о расположении ФАП, ВА. 2. Фактически не работающие ФАП и ВА. 3 Руководство МО не владеет ситуацией по конкретным ФАП и ВА.	1. Устранение всех нарушений в момент нахождения на ФАП, ВА (размещение понятной информации, телефонов, времени работы и т.д.) 2. Повторный выезд с целью контроля работы ФАП и ВА..



ГБУЗ МО «Лотошинская ЦРБ» (Ушаковское)



- отсутствует навигация по нахождению ФАП для населения
- фактически не работающие ФАП
- администрация МО (главный врач) не владеет информацией по данному ФАП

ГБУЗ МО «Коломенская ЦРБ» (Парфентьево)

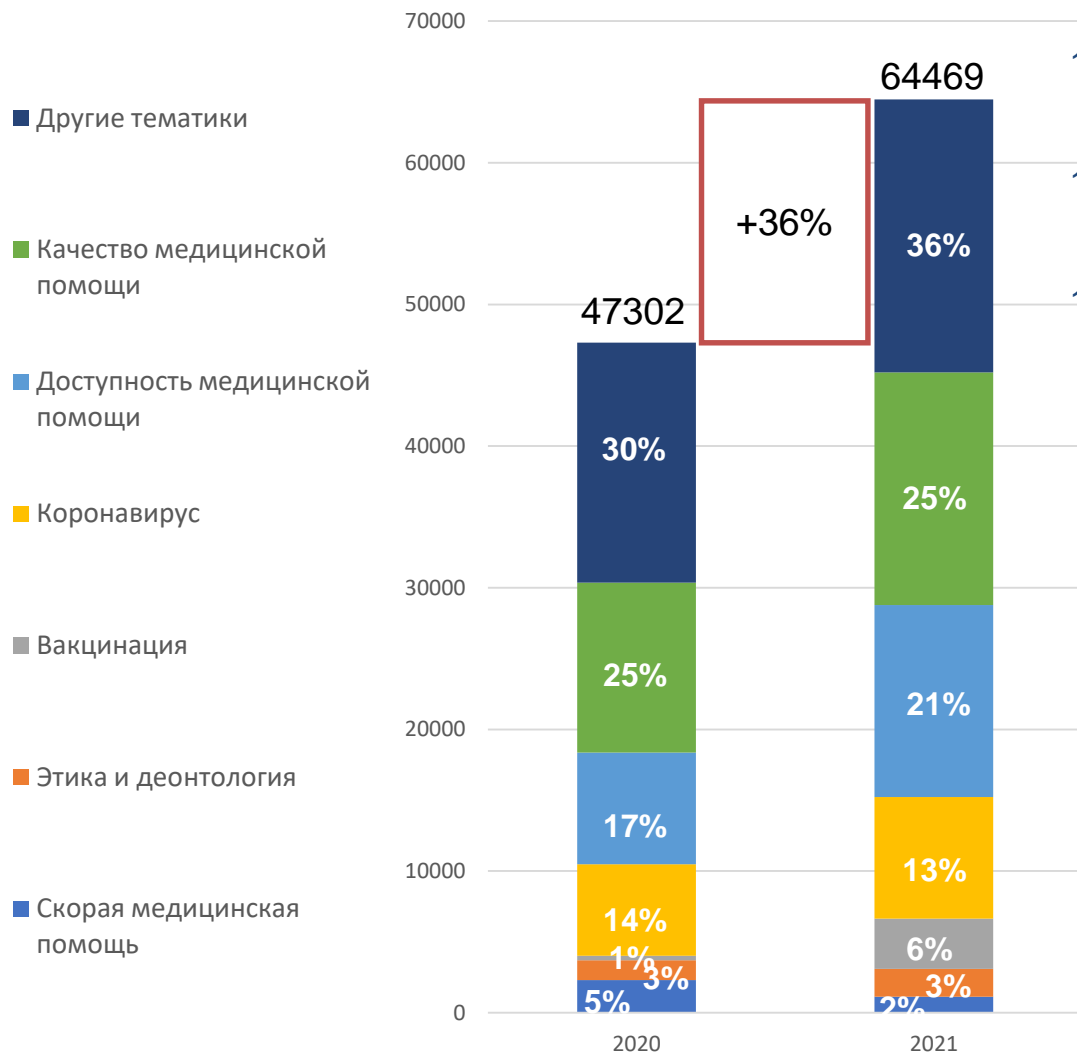


- фактически не работающий ФАП
- администрация МО (главный врач, зам по АПП) не владеет информацией по данному ФАП

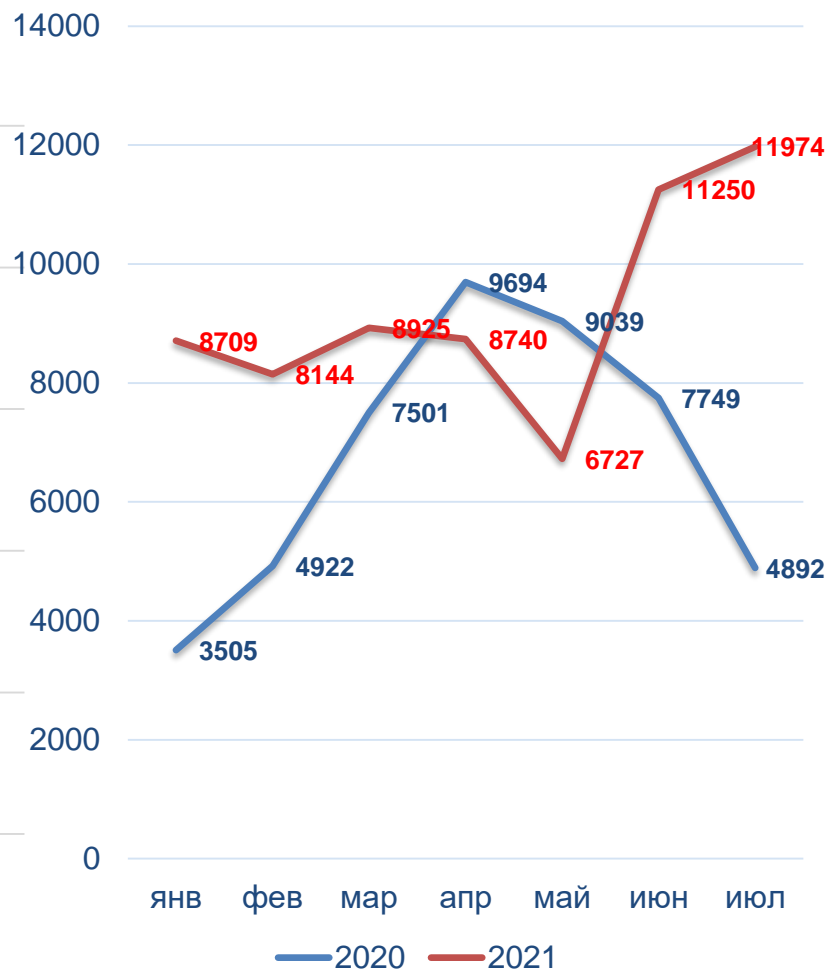


# Общая динамика числа ОГ 7 мес. 2021 года

## Структура тематик за 7 мес. 2021 г. в сравнении с аналогичным периодом 2020 г.



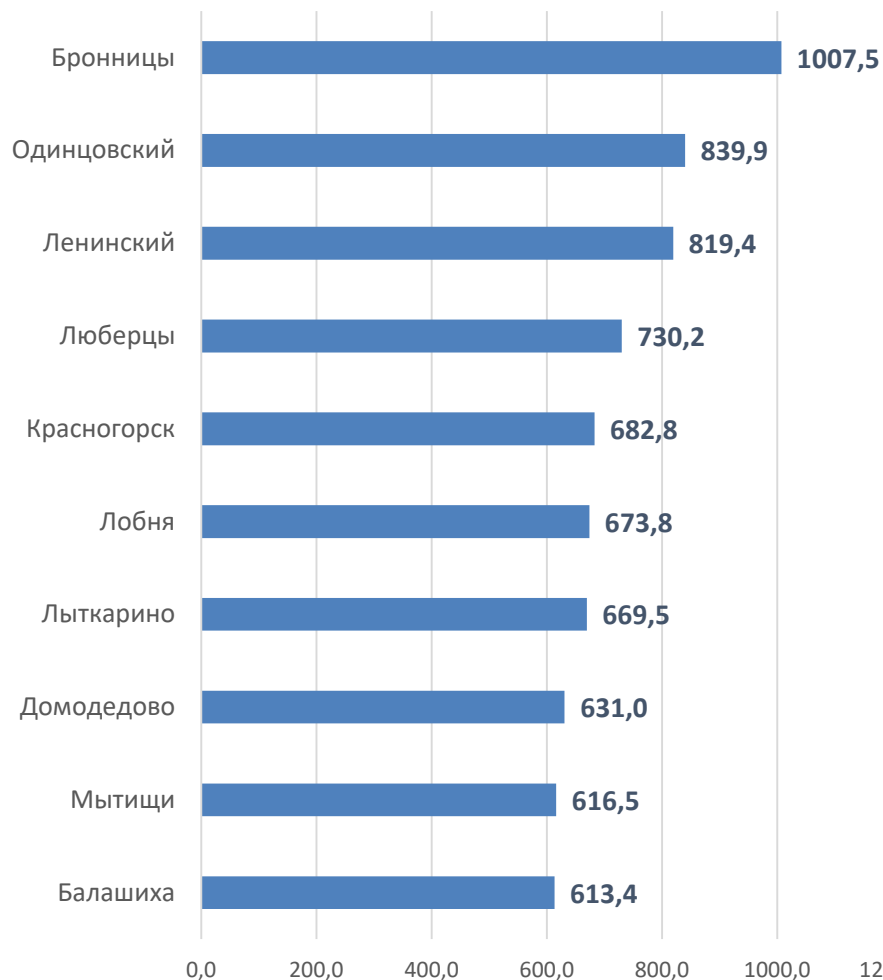
## Динамика по месяцам 7 мес. 2020-2021



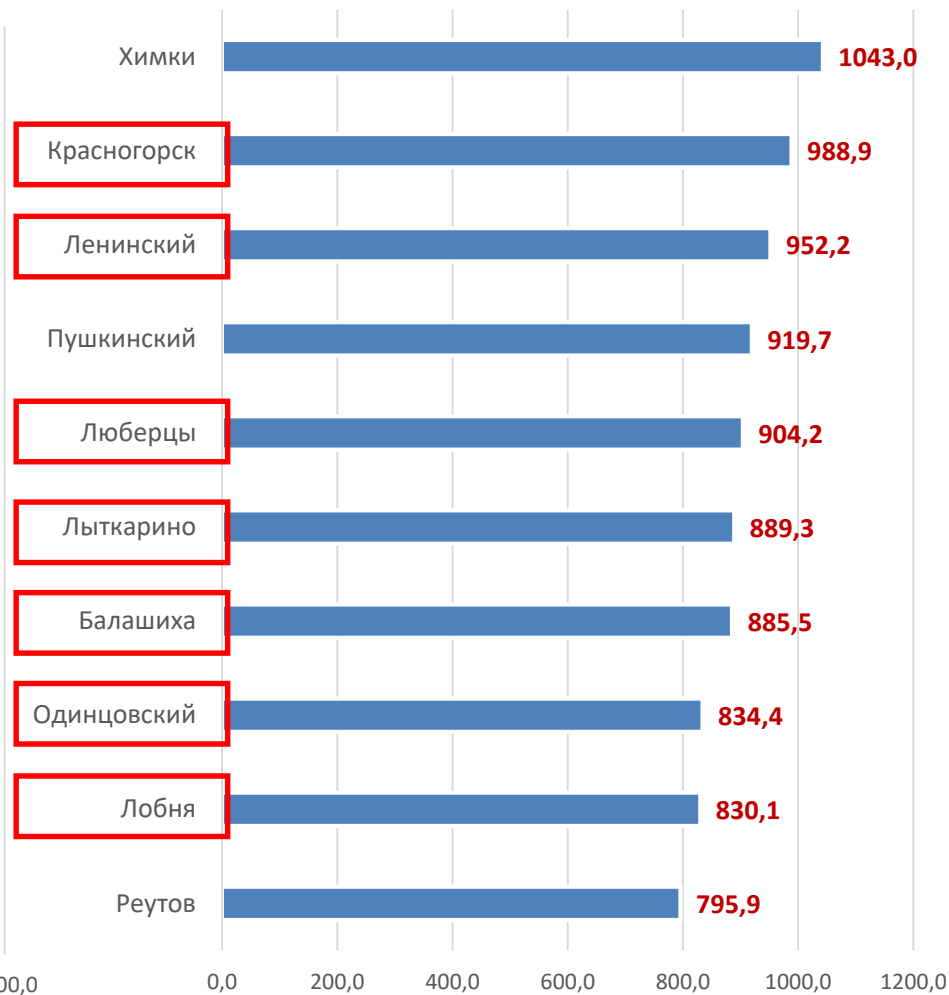


# Рейтинги городских округов Московской области по числу ОГ на 100 тыс. населения

ТОП-10 худших в 2020 году (7 мес.)



ТОП-10 худших в 2021 году (7 мес.)





**ГБУЗ МО «Бронницкая городская больница»**  
**Как удалось снизить количество обращений граждан**  
**ПОЛИКЛИНИКА** **СТАЦИОНАР**

**Установлено:**

1. Врачи-терапевты не знают своих хронических пациентов.
2. На диспансерный осмотр не приглашают с 2015 года.
3. Диспансерные карты ведёт 1 врач - терапевт из 7.
4. Врачи не знают о наличии льготных лекарств в аптеке
5. Не проводится в течение 2 х месяцев холтеровское мониторирование, УЗИ, колоноскопия и гастроскопия.

**Принятые меры:**

1. Выверен список пациентов, диспансерной группы.
2. Установлено точное количество маломобильных граждан
3. Все врачи обучены заполнению карт диспансерной группы в ЕМИАС, ознакомлены с наличием льготных препаратов в аптеке.
4. Восстановлена работа эндоскопического кабинета.
5. Возобновлено проведение холтеровского мониторирования.

**Установлено:**

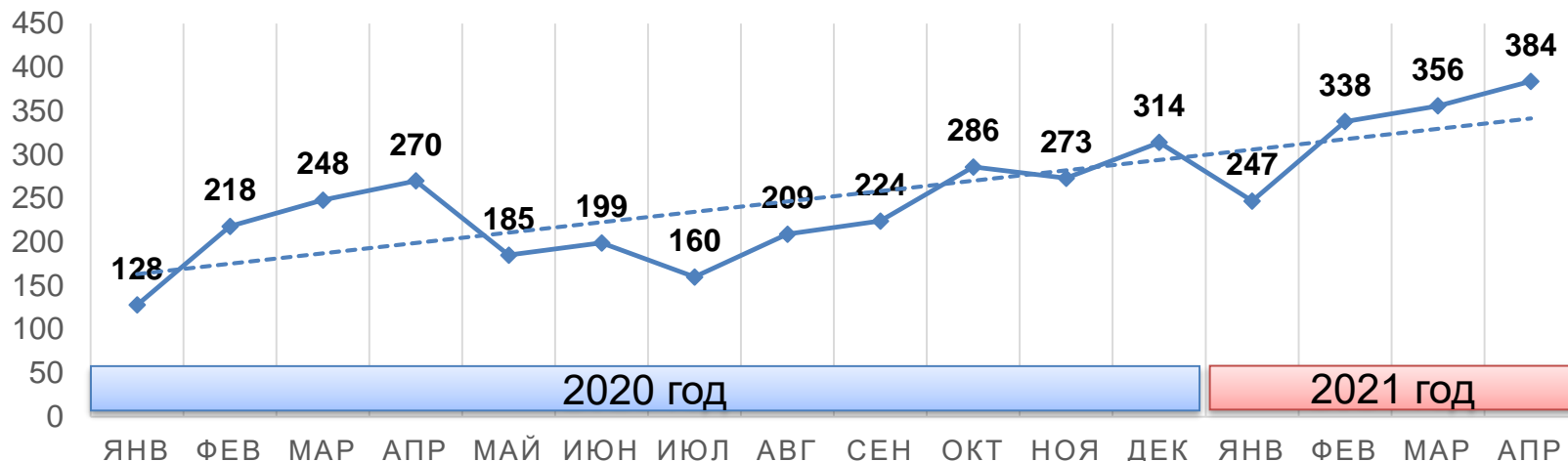
1. Позднее обращение пациентов к врачу от начала появления первых симптомов, самолечение пациентов на дому.
2. Несоответствие лечения в стационаре временным методическим рекомендациям:
  - антибиотики назначались без показаний;
  - не проводился контроль ЭКГ;
  - не проводились лабораторные исследования (Д-димер, ферритин, КЩС, прокальцитонин).

**Принятые меры:**

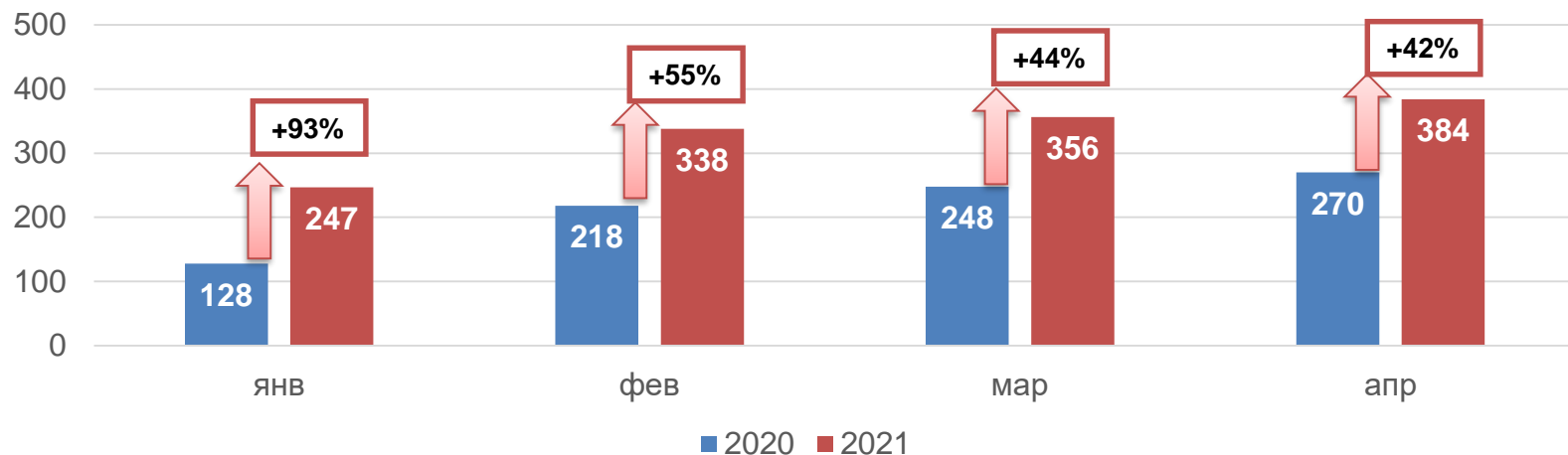
1. Со всеми врачами разобрали временные методические рекомендации.
2. Выведены 2 врача –реаниматолога для работы в день.
3. Проведен разбор умерших пациентов (КИЛИ).



## ДИНАМИКА ЧИСЛА ОГ



## Сравнительная динамика 4 месяца 2020 и 2021 г.г.



Прирост числа ОГ по вопросам некорректного поведения медицинских работников за 4 месяца 2021 года вырос **на +53%** в сравнении с 2020 годом



## Примеры ситуаций из обращений граждан в 2021 году

### МОНИКИ

*Беременную из МОНИИАГ направили на проверку сетчатки, врач - офтальмолог в грубой форме отказал, по его словам МОНИИАГ никакого отношения к ним не имеет*

### Щелково, п. Биокомбинат

*«Травматолог грубо выгнал из кабинета»*

### Талдомская ЦРБ

*«При поступившей пожилой пациентке средний медицинский персонал рассуждал как тяжело с этими бабками, которые болеют исключительно ночами»*

### Раменская ЦРБ

*«Хамство среднего персонала, персонал курит на лестничной площадке, сломан душ в хирургическом отделении»*

### ФАП Мисирево

*«Обратилась в ФАП, фельдшера не было на месте, по телефону в грубой форме сказал, что не намерен открывать больничные тем, кто не хочет работать. Отмечают постоянное хамство со стороны»*



### МОЦОМД Люберцы

*«Сотрудник позвонил из поликлиники и в грубой форме потребовал справки на новорожденного сына иначе он лишит возможности в оказании медицинской помощи»*

### Детская поликлиника Апрелевка

*«Из-за плохого самочувствия ребенка обратились в поликлинику, администратор предложил пройти к дежурному врачу - в кабинете врач и медсестра полулежали в креслах - в грубой форме отказали в приеме, предложили вызвать врача на дом»*



## **ВЕДОМСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Что необходимо сделать в срок до 30.04.2021**

1. Требовать от персонала соблюдение медицинской этики и деонтологии при работе с пациентами, родственниками, между собой; неукоснительного соблюдения должностных инструкций.
2. Трудовые споры разрешать с привлечением профсоюзной организации, комиссии по трудовым спорам, принимая во внимание все аспекты этики и деонтологии.
3. При необходимости повторно ознакомить персонал с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».
4. Подготовить отчеты о мероприятиях по Внутреннему контролю качества за 1 квартал.
5. Заместителям главного врача по АПП вменить плановый мониторинг работы ФАП, ВА (еженедельно).



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ВЕДОМСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Благодарю за внимание!**

**Сертакова Оксана Владимировна**  
**89168095237**  
**SertakovaOV@mosreg.ru**